

# INTERNATIONAL BUSINESS ACADEMY

+7 727 328 02 02/03 hotline 24/7

+7 702 777 44 11

## **ITIL Practitioner: эффективные практики ведения проектов в области ITSM**

### **Программа**

#### **Введение**

- Представление участников. Цели и задачи курса.
- Изучение практического сценария и распределение ролей.
- Общий обзор метода непрерывного улучшения (CSI Approach).
- Обзор основополагающих принципов проведения сложных изменений.

#### **Определение видения улучшений и текущего состояния (What is the vision? Where are we now?)**

- Описание текущей ситуации и контекста.
- Идентификация и анализ заинтересованных лиц.
- Проведение оценки текущей ситуации и «бенчмаркинг».
- **Практическая работа:** выявление основных заинтересованных лиц и описание их основных целей; проведение SWOT анализа; фиксация результатов анализа.

#### **Управление организационными изменениями Organizational Change Management (OCM)**

- Роль и влияние OCM при проведении сложных изменений. Методы OCM.
- Кривая изменения эмоционального состояния при проведении изменений.

- Три фазы изменения по Вильяму Бриджу. Цикл Гарнера.
- Основные правила построения отношений и вовлечения людей в проект.
- **Практическая работа:** решение практических задач и контрольных вопросов.

## Определение целей проекта. Создание «Бизнес плана»

### (Where do we want to be?)

- Проведение анализа несоответствий «gap analysis».
- Определение и согласование целей, задач и метрик.
- Анализ жизнеспособности (реальности достижения целей).
- Расстановка приоритетов.
- Создание Бизнес плана и соглашений.
- **Практическая работа:** заполнение формы анализа заинтересованных лиц и реестра улучшений; создание начальной версии (черновика) бизнес плана; презентация.

## Организация эффективного взаимодействия (коммуникаций)

- Основные принципы эффективного взаимодействия (коммуникаций).
- Основные техники и типы взаимодействия (коммуникаций).
- Организация встреч и совещаний. **Планирование проекта. Создание «дорожной карты»**  
(How do we get there?)
- Определение контекста планирования и создание плана проекта:
  - методы планирования;
  - использование итерационного подхода при планировании улучшений;
  - использование пяти аспектов Service Design для контроля охвата планирования;
  - Использование Balanced Scorecard при планировании метрик процессов, существующих методологий и методов;
- Согласование и утверждение плана.
- **Практическая работа:** создание плана проекта и плана взаимодействия (Communication Plan). Использование шаблонов Balanced Scorecard Template и Meeting Notes Template при создании планов.

## Измерения и использование метрик при проведении изменений

- Определение и согласование ключевых факторов успеха (CSFs) на основе целей проекта.

- Определение метрик (KPIs) и способов их измерения для измерения степени достижения CSFs. Использование COBIT для каскадирования целей. Использование метрик различных категорий и типов.
- Проведение оценок и составление отчётов. Использование DIKW модели и Report Worksheet Template при составлении отчётов.
- **Практическая работа.** Решение практических задач и контрольных вопросов.

## Управление проектом на этапе исполнения

### (Did we get there?)

- Использование шаблона Benefits Realization Review Template и различных видов графических отчётов для отслеживания хода и результатов выполнения задач.
- Управление сопротивлением персонала.
- **Практическая работа.** Использование Communication Success Criteria Worksheet.

## Фиксация результатов изменений

### (How do we keep the momentum going?)

- Методы фиксации результатов организационных изменений, обеспечивающие **гарантии не возврата** к предыдущему состоянию.
- Идентификация последующих шагов цикла непрерывного улучшения.

## Заключение

### Перечень предоставляемых на тренинге материалов

**В рамках тренинга** предоставляется в «бумажном виде» книга, содержащая:

— слайды курса в распечатанном виде

— практические задания и контрольные вопросы + примеры ответов на практические задания и контрольные вопросы (выдаются после их выполнения).

**Кроме этого в электронном виде** выдаются материалы и шаблоны документов для применения их на практике и при выполнении работ на курсе, электронные книги, и т.д. объёмом примерно 700 Мб.

## Основные компоненты электронного набора материалов включают:

— Набор шаблонов документов, рекомендуемых для применения на практике при организации сложных изменений

— Книги ITIL v.3 / 2011

— Материалы для подготовки к сертификационному тесту «ITIL Practitioner», включая наборы тренировочных тестов (test dumps)

— Электронные книги и практические руководства других авторов схожего содержания на тему «IT Service Management» или близкие темы

— Книги и модели по аудиту и контролю качества реализации процессов: COBIT, CMMI, TPA

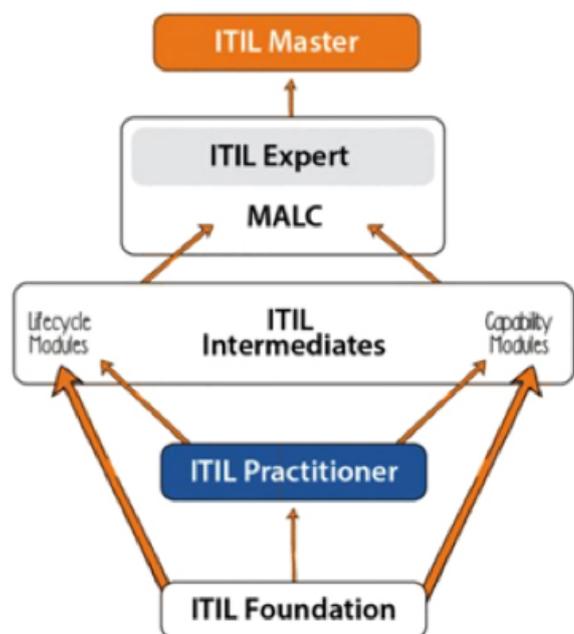
— Набор стандартов ISO в электронном виде: ISO 9000, 20000, 27000 (части 01 — 06), 15504 (аудит процессов) и другие

— Подборка нескольких десятков полезных и важных статей на тему IT Service Management (этот набор периодически пополняется)

## Как этот тренинг связан с другими тренингами ITIL ?

### What is ITIL Practitioner?

- Foundation is a Prerequisite
- Not Replacing Intermediates
- Complementary to CSI
- Receive 3 credits in the Scheme



# **INTERNATIONAL BUSINESS ACADEMY**

+7 727 328 02 02/03 hotline 24/7

+7 702 777 44 11

РК, г. Алматы ул. Шашкина 24БЦ К Plaza офис 1 (уг. проспекта Аль-Фараби)

[www.iba.kz](http://www.iba.kz)

[info@iba.kz](mailto:info@iba.kz)